

**КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ**

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Система забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти
сертифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015 / ISO 9001:2015

Кафедра туризму та рекреації

ЗАТВЕРДЖЕНО

вченою радою

(пост. п. 15 від 30 червня 2021 р.)

Ректор


А. А. Мазаракі



**МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМІ /
MANAGEMENT IN TOURISM**

**РОБОЧА ПРОГРАМА /
COURSE OUTLINE**

освітній ступінь	бакалавр / bachelor
галузь знань	24 Сфера обслуговування / Services
спеціальність	242 Туризм / Tourism
спеціалізація	Міжнародний туризм / International Tourism

Київ 2021

**Розповсюдження і тиражування без офіційного дозволу КНТЕУ
заборонено**

Автори: С.С. Кравцов, канд. держ. упр., доцент
А.М. Клімова, канд. пед. наук, доцент

Робочу програму обговорено та схвалено на засіданні кафедри туризму та рекреації 11.06.2021 р., протокол №18.

Рецензенти:

Н.О. Роскладка, д-р екон. наук, професор

Т.І. Голинський, виконавчий директор ТОВ «Туристичний оператор «Етнотур».

**МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМІ/
MANAGEMENT IN TOURISM**

**РОБОЧА ПРОГРАМА /
COURSE OUTLINE**

освітній ступінь **бакалавр / bachelor** галузь знань **24** Сфера
обслуговування / Service Industry спеціальність **242** Туризм / Service
Industry
спеціалізація **Міжнародний туризм / International Tourism**

Автори: **КРАВЦОВ** Сергій Станіславович
КЛІМОВА Алла Миколаївна

1. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛІНИ ТА РОЗПОДІЛ ГОДИН ЗА ТЕМАМИ (ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН)

Назва теми	Кількість годин				Форми контролю
	Усього годин/ кредитів ЄКТС	з них			
		Лекції	Практичні семінарські заняття	Самостійна робота студентів	
Тема 1. Менеджмент як вид професійної діяльності в туризмі	28	4	4	20	Т, ПЗ, О
Тема 2. Еволюція менеджменту	30	4	4	22	Т,О
Тема 3. Функції та технологія менеджменту	34	6	6	22	Т, ПЗ, О
Тема 4. Механізм управління	28	4	4	20	Т, ПЗ, О
Тема 5. Управління сполучними процесами	30	6	4	20	Т, ПЗ, О
Тема 6. Туристичне підприємство як відкрита динамічна система	30	4	6	20	Т, ПЗ, О
Разом (VII семестр)	180	28	28	124	
Тема 7. Форми управління туристичною діяльністю	14	4	4	6	Т, ПЗ, О
Тема 8. Організаційний менеджмент туристичного підприємства	16	6	4	6	Т, ПЗ, О
Тема 9. Зміст та особливості управління персоналом туристичного підприємства	10	2	2	6	Т, ПЗ, О
Тема 10. Кадрова політика туристичного підприємства	12	2	4	6	Т, ПЗ, О
Тема 11. Найм та організаційна соціалізація персоналу туристичного підприємства	14	4	4	6	Т, ПЗ, О
Тема 12. Оцінювання персоналу туристичного підприємства	12	2	4	6	Т, ПЗ, О

Тема 13. Управління організаційною поведінкою	18	6	6	6	Т, ПЗ, О
Тема 14. Управління розвитком персоналу туристичного підприємства	14	4	4	6	Т, ПЗ, О
Тема 15. Самоменеджмент на	16	6	4	6	Т, ПЗ,

2

туристичному підприємстві					О
Тема 16. Оперативне управління туристичним підприємством	10	2	2	6	Т, ПЗ, О
Тема 17. Управління робочим простором туристичного підприємства	10	2	2	6	Т, ПЗ, О
Тема 18. Репутаційний менеджмент туристичного підприємства	10	2	2	6	Т, ПЗ, О
Тема 19. Управління туристичним підприємством в економіці вражень	10	2	2	6	Т, ПЗ, О
Тема 20. Ефективність менеджменту	14	4	4	6	Т, ПЗ, О
Разом (УІІ семестр)	180	48	48	84	
Підсумковий контроль	Екзамен (ЕП)				
Примітка: Т – тестування, О – опитування, ПЗ – презентація завдань самостійної роботи (індивідуальних або групових), ЕП– письмовий екзамен					

2. ТЕМАТИКА ТА ЗМІСТ ЛЕКЦІЙНИХ, ПРАКТИЧНИХ (СЕМІНАРСЬКИХ) ЗАНЯТЬ ТА САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

Результати навчання	Навчальна діяльність*	Робочий час студента, год.
<p>Знати та розуміти предметну область, специфіку професійної діяльності</p> <p>Вміти: використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук</p>	<p style="text-align: center;">Тема 1. Менеджмент як вид професійної діяльності в туризмі План лекції</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Підходи до розуміння менеджменту. 2. Поняття професіоналізму управління та його необхідність. 3. Об'єктивні закони менеджменту 4. Закономірності в менеджменті 5. Загальні та спеціальні наукові методи дослідження в менеджменті 6. Функціональні види менеджменту туристичних підприємств 7. Національні моделі менеджменту економічно розвинутих країн світу 8. Особливості розвитку менеджменту підприємств туристичного бізнесу у вітчизняній економіці. <p>Список рекомендованих джерел: Основний: 1, 2, 3, 4, 5 Додатковий: 6, 8, 15, 21, 35, 36 Інтернет-джерела: 1</p> <p style="text-align: center;">Самостійна робота студента</p> <p>Поглиблене вивчення окремих питань лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури [6, 8, 15, 21, 35, 36] та пошуку інформаційних джерел у середовищі Інтернет [1] для поглибленого оволодіння знаннями щодо менеджмент як виду професійної діяльності в туризмі.</p>	<p style="text-align: center;">4</p> <p style="text-align: center;">20</p>

Пропонуються такі питання для поглибленого вивчення:

1. Причини та умови виникнення управління в туристичних організаціях.
2. Менеджмент як мистецтво управляти.

3. Менеджмент як тип професійної управлінської діяльності.
4. Людина як суб'єкт управлінської діяльності.
5. Менеджери туристичних організацій та їх характеристика.
6. Ролі менеджерів туристичних організацій на різних рівнях управління.
7. Менеджмент як професійне управління підприємницькою діяльністю.
8. Менеджери та підприємці. Їх спільні риси та відмінності.

Підготовка до практичного заняття

На основі опрацювання теоретичного матеріалу, спеціалізованої літератури, фахових періодичних видань, джерел Інтернет згідно з передбаченими питаннями підготувати наукові повідомлення та презентацію (на 7–10 хв.) відповідно до запланованої тематики. Підготуватись до тестування.

Практичне заняття Проведення

тестування за основними питаннями лекції.

Презентація доповідей.

Доповідь і дискусія у форматі круглого столу.

4

<p>Знати та розуміти предметну область, специфіку професійної діяльності Вміння: застосовувати знання у практичних ситуаціях</p>	<p style="text-align: center;">Тема 2. Еволюція менеджменту План лекції</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Передумови виникнення науки управління. Періодизація еволюції управлінської думки. 2. Класичні теорії менеджменту: школа наукового управління, класична школа, школа людських стосунків, школа поведінкових наук. 3. Теорія прийняття рішень і кількісний підхід, системний підхід, ситуаційний підхід, функціональний, процесний підхід. 4. Ключові положення сучасної наукової парадигми менеджменту. 5. Оптимальність наукових підходів менеджменту в управлінні туристсько-рекреаційною діяльністю. 6. Наукові підходи до управління туристичним бізнесом. 	<p style="text-align: center;">4</p>
--	---	--------------------------------------

	<i>Доповіди і дискусія у форматі круглого столу.</i>	
Знати та розуміти	Тема 3. Функції та технологія менеджменту План лекції	

<p>предметну область, специфіки професійної діяльності Вміти: аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Функції менеджменту як види управлінської діяльності. Класифікація функцій менеджменту. 2. Функція планування. Переваги планування. Основні принципи планування. 3. Функція організування. Організаційна структура. Принципи побудови організаційної структури. 4. Функція мотивування. Зміст і еволюція поняття мотивації. Мотиваційний процес. 5. Теорія та моделі мотивування. 6. Сучасні системи та форми мотивації персоналу туристичного підприємства 7. Функція контролювання. Види управлінського контролю. Принципи управлінського контролю. 8. Функція регулювання (координації). Принципи координації. 9. Поняття технології менеджменту. 10. Поняття процесу управління та підходи до визначення його змісту. <p>Список рекомендованих джерел: Основний: 1, 2, 3, 4, 5 Додатковий: 7, 8, 18, 19, 36 Інтернет-джерела: 1</p> <p style="text-align: center;">Самостійна робота студента</p> <p>Поглиблене вивчення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття на основі опрацювання спеціалізованої літератури [7, 8, 18, 19, 36] та пошуку інформаційних джерелу середовищі Інтернет [1] для поглибленого оволодіння знаннями щодо функцій та технології менеджменту.</p> <p>Пропонуються такі питання для поглибленого вивчення:</p>	<p style="text-align: center;">6</p> <p style="text-align: center;">22</p>
---	--	--

- | | | |
|--|---|--|
| | <ol style="list-style-type: none">1. Методи розробки планів. Система планів на туристичному підприємстві.2. Ключова роль людського фактору в управління організацією.3. Психологічні та фізіологічні засади мотивування людини.4. Спеціальні методики мотивування та стимулювання персоналу. | |
|--|---|--|

	<p>5. Організація та методика контролю.</p> <p style="text-align: center;">Підготовка до практичного заняття</p> <p>На основі опрацювання теоретичного матеріалу, спеціалізованої літ періодичних видань, джерел Інтернет згідно з передбаченими питаннями наукові повідомлення та презентацію (на 7–10 хв.) відповідно до зап. Підготуватись до тестування.</p> <p style="text-align: center;"><i>Практичне заняття</i></p> <p><i>Проведення тестування за основними питаннями лекції.</i></p> <p><i>Вирішення практичних завдань щодо реалізації функцій туристичному підприємстві</i></p> <p><i>Доповіді і дискусія у форматі круглого столу. менеджменту в</i></p>	6
--	--	---

<p>Знати</p> <p>та розуміти предметну область, специфіки професійної діяльності</p> <p>Вміти:</p> <p>управляти організацією без апарату управління через реалізацію функцій менеджменту, використовуючи сучасний управлінський</p>	<p>Тема 4. Механізм управління</p> <p>План лекції</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сутність та структура механізму управління. 2. Сутність, природа та роль принципів менеджменту. 3. Методи менеджменту. 4. Інструмент управління. 5. Види механізмів управління. <p>Список рекомендованих джерел:</p> <p>Основний: 1, 2, 3, 4 Додатковий: 7, 13, 21 Інтернет-джерела: 1, 6</p> <p>Самостійна робота студента Поглиблене вивчення матеріалу лекції, підготовка до опрацювання спеціалізованої літератури [7, 13, 21] середовищі Інтернет [1, 6] для поглибленого заняття на основі інформаційних джерел.</p> <p style="text-align: right;">у</p>	<p>4</p> <p>20</p>
--	---	--------------------

інструментарій	<p>Пропонуються такі питання для поглибленого вивчення:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Управлінські процедури і операції. 2. Поняття і сутність управлінської технології. 3. Економічний, організаційний, мотиваційний, правовий механізми управління в управлінні туристичним підприємством. 4. Класифікація та характеристика методів управління. 5. Особливості застосування методів менеджменту на туристичному підприємстві. <p>Підготовка до практичного заняття</p> <p>На основі опрацювання теоретичного матеріалу, спеціалізованої літератури, фахових періодичних видань, джерел Інтернет згідно з передбаченими питаннями підготувати наукові повідомлення та презентацію (на 7–10 хв.) відповідно до запланованої тематики. Підготуватись до тестування.</p> <p style="text-align: center;"><i>Практичне заняття Проведення</i></p> <p><i>тестування за основними питаннями лекції.</i></p> <p><i>Вирішення практичних завдань щодо реалізації функцій менеджменту в туристичному підприємстві</i></p> <p><i>Доповіді і дискусія у форматі круглого столу.</i></p>	4
----------------	--	---

<p>Знати та розуміти предметну область, специфіки професійної діяльності Вміти: застосовувати знання у практичних</p>	<p align="center">Тема 5. Управління сполучними процесами План лекції</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Інформація як ресурс управління. 2. Комунікаційний процес в управлінні туристсько-рекреаційною діяльністю. 3. Поняття управлінського рішення. Класифікація та характеристика управлінських рішень. 4. Ангстремменеджмент як чинник формування та прийняття управлінських рішень. 5. Моделі прийняття управлінських рішень: політична, раціональна, особисто обмеженої реальності, організаційно обмеженої реальності. 6. Методи прийняття рішення. 	<p align="center">6</p>
---	---	-------------------------

ситуаціях	<p>7. Критерії якості управлінських рішень в умовах невизначеності.</p> <p>Список рекомендованих джерел: Основний: 1, 2, 3, 4, 5 Додатковий: 8, 16, 18, 19, 25, 31 Інтернет-джерела: 1, 4, 5, 6</p> <p style="text-align: center;">Самостійна робота студента</p> <p>Поглиблене вивчення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття на основі опрацювання спеціалізованої літератури [8, 16, 18, 19, 25, 31] та пошуку інформаційних джерелу середовищі Інтернет [1, 4, 5, 6] для поглибленого оволодіння знаннями щодо управління сполучними процесами.</p> <p>Пропонуються такі питання для поглибленого вивчення:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Програмовані й не програмовані управлінські рішення. 2. Залучення підлеглих туристичного підприємства до прийняття рішень. 3. Стиль прийняття організаційних рішень. 4. Інтуїтивна та раціональна технологія прийняття управлінських рішень. 5. Методи обґрунтування управлінських рішень: неформальні, колективні, кількісні. 6. Моделі ухвалення рішення: фізична, аналогова й математична моделі. 7. Розробка й оцінка альтернатив. <p style="text-align: center;">Підготовка до практичного заняття</p> <p>На основі опрацювання теоретичного матеріалу, спеціалізованої літератури, фахових періодичних видань, джерел Інтернет згідно з передбаченими питаннями підготувати наукові повідомлення та презентацію (на 7–10 хв.) відповідно до запланованої тематики. Підготуватись до тестування.</p>	20
-----------	--	----

	<p><i>Практичне заняття Проведення тестування за основними питаннями лекції.</i></p> <p><i>Вирішення практичних завдань щодо реалізації функцій менеджменту в туристичному підприємстві</i></p>	
--	---	--

	<i>Доповіді і дискусія у форматі круглого столу.</i>	4
--	--	---

<p>Знати та розуміти процеси організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного)</p> <p>Вміти: застосовувати знання у практичних ситуаціях</p>	<p align="center">Тема 6. Туристичне підприємство як відкрита динамічна система</p> <p align="center">План лекції</p> <ol style="list-style-type: none"> Організація як система. Поняття системи. Класифікація систем в менеджменті. Внутрішнє середовище туристичного підприємства. Зовнішнє середовище туристичного підприємства. Структура та характеристика основних елементів внутрішнього та зовнішнього середовища туристичного підприємства. Життєвий цикл організації. Список рекомендованих джерел: Основний: 1, 2, 3, 4, 5 Додатковий: 10, 18, 21, 29, 30, 36 Інтернет-джерела: 2, 3, 4, 5, 6, 7 <p align="center">Самостійна робота студента</p> <p>Поглиблене вивчення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття на основі опрацювання спеціалізованої літератури [10, 18, 21, 29, 30, 36] та пошуку інформаційних джерелу середовищі Інтернет [2, 3, 4, 5, 6, 7] для поглибленого оволодіння знаннями щодо туристичного підприємства як відкритої динамічної системи.</p> <p>Пропонуються такі питання для поглибленого вивчення:</p> <ol style="list-style-type: none"> Вплив факторів зовнішнього середовища на управління підприємствами туристичного бізнесу. Зв'язки між туристичною індустрією, індустрією гостинності та індустрією подорожей. 	<p align="center">4</p> <p align="center">20</p>
---	---	--

3. Діагностика організаційної, соціально-психологічної та техніко-технологічної підсистеми туристичного підприємства.
4. «Діамантова модель» Г. Левітта, модель «7-S», модель М. Вайсборда.
5. Віртуалізація як процес трансформації підприємств туристичного бізнесу в глобальну віртуальну організацію.
6. Оцінка мезосередовища та інфраструктури регіону як елементу зовнішнього оточення підприємства сфери туризму.

Підготовка до практичного заняття

На основі опрацювання теоретичного матеріалу, спеціалізованої літератури, фахових періодичних видань, джерел Інтернет згідно з передбаченими питаннями підготувати наукові повідомлення та презентацію (на 7–10 хв.) відповідно до запланованої тематики. Підготуватись до тестування. Підготувати аналітичний матеріал щодо діагностики впливу факторів середовища на управління підприємством сфери туризму.

Практичне заняття Проведення

тестування за основними питаннями лекції.

Презентувати результати щодо діагностики внутрішнього, ділового та фонового середовища конкретного туристичного підприємства (робота в малих групах).

6

<p>Знати та розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем</p>	<p align="center">Тема 7. Форми управління туристичною діяльністю</p> <p>План лекції 1. Поняття форм управління у туристичній індустрії.</p> <p>2. Малі форми господарювання: передумови розвитку, характеристика, особливості та проблеми управління.</p> <p>3. Франчайзинг як провідна форма управління в туристичному бізнесі.</p> <p>4. Корпоративні підприємства в туризмі.</p> <p>5. Спільні підприємства в туризмі.</p> <p>6. Сутність поняття холдинг та його структура.</p>	<p align="center">4</p>
---	---	-------------------------

<p>(адміністративноуправлінська, соціально-психологічна, економічна, технікотехнологічна).</p> <p>Вміти: діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства</p>	<p>Список рекомендованих джерел: Основний: 1, 2, 5 Додатковий: 5, 10, 14, 19, 20, 22, 31, 37 Інтернет-джерела: 5, 6, 7</p> <p>Самостійна робота студента Поглиблене вивчення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття на основі опрацювання спеціалізованої літератури [5, 10, 14, 19, 20, 22, 31, 37] та пошуку інформаційних джерелу середовищі Інтернет [5, 6, 7] для поглибленого оволодіння знаннями щодо форм управління туристичною діяльністю.</p> <p>Пропонуються такі питання для поглибленого вивчення:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Фактори, що визначають вибір організаційно-правової форми туристичного підприємства. 2. Travel Management Companies. Destination management companies. Destination management organization. 3. Суб'єкти підприємницької діяльності у сфері туризму туризму, їх правовий статус. 4. Особливості малого бізнесу. 5. Відмінні особливості формування та управління міжнародними і міжрегіональними об'єднаннями підприємств у сфері туристичного бізнесу. 6. Світові туристичні холдинги. <p>Підготовка до практичного заняття</p> <p>На основі опрацювання теоретичного матеріалу, спеціалізованої літератури, фахових періодичних видань, джерел Інтернет згідно з передбаченими</p>	<p>6</p>
--	--	----------

	<p>питаннями підготувати наукові повідомлення та презентацію (на 7–10 хв.) відповідно до запланованої тематики. Підготуватись до тестування.</p>	
--	--	--

Практичне заняття

Проведення тестування за основними питаннями лекції.

Презентувати пакети документів для відкриття підприємств туристичного бізнесу

	<i>(робота в малих групах).</i> <i>Ситуаційна вправа: «Франчайзі і франчайзер, зміст їх взаємовідносин» (робота в малих групах).</i>	4
--	---	---

<p>Знати: організацію процесу обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.</p> <p>Вміти: діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства</p>	<p>Тема 8. Організаційний менеджмент туристичного підприємства План лекції</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття організаційного менеджменту. Зв'язок організаційного та адміністративного менеджменту. 2. Дизайн роботи. Основні принципи дизайну роботи. 3. Методологічні основи проектування організаційних структур. 4. Поняття департаменталізації. Типи департаменталізації. 5. Переваги та недоліки централізації й децентралізації. <p>Список рекомендованих джерел: Основний: 1, 2, 5 Додатковий: 7, 13 Інтернет-джерела: 1, 5, 7</p> <p>Самостійна робота студента</p> <p>Поглиблене вивчення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття на основі опрацювання спеціалізованої літератури [7, 13] та пошуку інформаційних джерел у середовищі Інтернет [1, 5, 7] для поглибленого оволодіння знаннями щодо організаційного менеджменту туристичного підприємства.</p> <p>Пропонуються такі питання для поглибленого вивчення:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Централізація та децентралізація управлінських повноважень. 2. Поняття та побудова органіграми. 3. Діагностика організаційної структури управління діючого туристичного підприємства. 4. Моделі делегування повноважень (традиційна та модель Р. Хена). 5. Менеджер-адміністратор як ключовий елемент системи адміністративного 	<p>6</p> <p>6</p>
--	--	-------------------

	<p>управління і суб'єкт адміністративного менеджменту.</p> <p style="text-align: center;">Підготовка до практичного заняття</p> <p>На основі опрацювання теоретичного матеріалу, спеціалізованої літератури, фахових періодичних видань, джерел Інтернет згідно з передбаченими питаннями підготувати наукові повідомлення та презентацію (на 7–10 хв.) відповідно до запланованої тематики. Проаналізувати організаційні структури діючих підприємств сфери туризму, побудувати типові організаційні структури різних типів туристичних підприємств. Підготуватись до тестування.</p> <p style="text-align: center;"><i>Практичне заняття</i></p> <p><i>Проведення тестування за основними питаннями лекції.</i></p> <p><i>Презентувати результати щодо побудови типової організаційної структури корпоративної туристичної мережі, туристичного оператора, туристичного агента, екскурсійного бюро (робота в малих групах).</i></p> <p><i>Ситуаційна справа: «Тип департаменталізації, вид зв'язків та масштабність керування підприємств туристичного бізнесу».</i></p> <p><i>Тест на вміння делегувати доручення (робота в малих групах).</i></p>	4
--	---	---

<p>Знати та розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративноуправлінська,</p>	<p align="center">Тема 9. Зміст та особливості управління персоналом туристичного підприємства План лекції</p> <p>1. Менеджмент персоналу як конкретна функція менеджменту. 2. Системний та процесний підходи до управління персоналом. 3. Персонал як об'єкт та суб'єкт управління. 4. Роль трудових ресурсів в туристичному бізнесі. 5. Професійна компетентність фахівців туристичного бізнесу.</p> <p>Список рекомендованих джерел: Основний: 1, 2, 4 Додатковий: 10, 16, 18, 19, 26, 32 Інтернет-джерела: 4, 5, 6</p>	<p align="center">2</p>
---	--	-------------------------

<p>соціально-психологічна, економічна, технікотехнологічна).</p> <p>Вміти: керувати організацією без апарату управління через реалізацію функцій менеджменту, використовуючи сучасний управлінський інструментарій</p>	<p>Самостійна робота студента Поглиблене вивчення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття на основі опрацювання спеціалізованої літератури [10, 16, 18, 19, 26, 32] та пошуку інформаційних джерел у середовищі Інтернет [4, 5, 6] для поглибленого оволодіння знаннями щодо змісту та особливостей управління персоналом туристичного підприємства.</p> <p>Пропонуються такі питання для поглибленого вивчення:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Виробнича поведінка як об'єкт управління персоналом. 2. Компоненти кадрового потенціалу. 3. HR-процеси на туристичному підприємстві. 4. Структура персоналу туристичного підприємства. 5. Управління кадрами та керівництво персоналом. <p>Підготовка до практичного заняття</p> <p>На основі опрацювання теоретичного матеріалу, спеціалізованої літератури, фахових періодичних видань, джерел Інтернет згідно з передбаченими питаннями підготувати наукові повідомлення та презентацію (на 7–10 хв.) відповідно до запланованої тематики. Проаналізувати професійні компетентності фахівців сфери туризму.</p> <p>Підготуватись до тестування.</p> <p><i>Практичне заняття</i></p> <p><i>Проведення тестування за основними питаннями лекції.</i></p> <p><i>Презентувати результати щодо моделі компетентності персоналу. Визначити основні особливості управління персоналом на підприємствах сфери туризму та гостинності в різних країнах (країна за вибором) (робота в малих групах).</i></p>	<p>6</p> <p>2</p>
---	---	-------------------

<p>Знати та розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем</p> <p>Вміти: приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності</p>	<p align="center">Тема 10. Кадрова політика туристичного підприємства</p> <p align="center">План лекції</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття та значення кадрової політики в управлінні туристичним підприємством. 2. Класифікація типів кадрової політики. 3. Сутність стратегії управління персоналом. 4. Мета і завдання планування персоналу туристичного підприємства. 5. Посадова інструкція: поняття, структура і вимоги до розробки. <p>Список рекомендованих джерел: Основний: 1, 2, 5 Додатковий: 10, 16, 18, 19, 26, 32 Інтернет-джерела: 4, 5, 6</p> <p align="center">Самостійна робота студента</p> <p>Поглиблене вивчення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття на основі опрацювання спеціалізованої літератури [10, 16, 18, 19, 26, 32] та пошуку інформаційних джерел у середовищі Інтернет [4, 5, 6] для поглибленого оволодіння знаннями щодо кадрової політики туристичного підприємства.</p> <p>Пропонуються такі питання для поглибленого вивчення:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особливості формування кадрової політики на підприємствах сфери туризму. 2. Механізми протидії мобінгу, булінгу та різних форм дискримінації співробітників. 3. Світова практика формування кадрової політики туристичних операторів. 4. Поняття маркетингу персоналу та його функції. <p align="center">Підготовка до практичного заняття</p> <p>На основі опрацювання теоретичного матеріалу, спеціалізованої літератури, фахових періодичних видань, джерел Інтернет згідно з передбаченими питаннями підготувати</p>	<p align="center">2</p> <p align="center">6</p>
--	--	---

	<p>наукові повідомлення та презентацію (на 7–10 хв.) відповідно до запланованої тематики. Підготуватись до тестування.</p>	
--	--	--

Практичне заняття

	<p><i>Проведення тестування за основними питаннями лекції.</i></p> <p><i>Вирішення ситуаційної вправи: «Планування персоналу туристичного підприємства» (робота в малих групах).</i></p>	4
--	--	---

<p>Знати та розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем Вміти: застосовувати знання у практичних ситуаціях</p>	<p align="center">Тема 11. Найм та організаційна соціалізація персоналу План лекції</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття найму персоналу. Зміст процесу наймання працівників. 2. Поняття набору персоналу. 3. Джерела надходження кваліфікованого персоналу. 4. Поняття відбору персоналу. 5. Організаційна соціалізація (HR Onboarding). <p>Список рекомендованих джерел: Основний: 1, 2, 4 Додатковий: 10, 16, 18, 19, 26, 32 Інтернет-джерела: 4, 6</p> <p align="center">Самостійна робота студента Поглиблене вивчення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття на основі опрацювання спеціалізованої літератури [10, 16, 18, 19, 26, 32] та пошуку інформаційних джерел у середовищі Інтернет [4, 6] для поглибленого оволодіння знаннями щодо найму та організаційної соціалізації персоналу.</p> <p>Пропонуються такі питання для поглибленого вивчення:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Професіограма як перший етап набору персоналу. професіограм як перший етап набору персоналу. 2. Національна рамка кваліфікацій (НРК). 3. Аутстафінг. Краудстафінг. Фріланс. Інтерим-менеджмент. 	<p align="center">4</p> <p align="center">6</p>
--	---	---

	<p>4. Методи скорочення кривої навченості персоналу.</p> <p style="text-align: center;">Підготовка до практичного заняття</p> <p>На основі опрацювання теоретичного матеріалу, спеціалізованої літератури, фахових періодичних видань, джерел Інтернет згідно з передбаченими питаннями підготувати наукові повідомлення та презентацію (на 7–10 хв.) відповідно до запланованої тематики. Підготуватись до тестування.</p> <p style="text-align: center;"><i>Практичне заняття</i></p> <p><i>Проведення тестування за основними питаннями лекції.</i></p> <p><i>Складання професіограм як перший етап набору персоналу (робота в малих групах).</i></p> <p><i>Вирішення ситуаційної вправи; «Співбесіда».</i></p> <p><i>Вирішення ситуаційної вправи: «Адаптація персоналу». (робота в малих групах).</i></p>	4
--	--	---

<p>Знати</p> <p>та</p> <p>розуміти предметну область, специфіки професійної діяльності Вміти: адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях</p>	<p>Тема 12. Оцінювання персоналу туристичного підприємства План лекції</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сутність, завдання та функції оцінювання персоналу. 2. Якісні, кількісні та комбіновані методи оцінювання персоналу. 3. Поняття сертифікації персоналу. 4. Конкурентоспроможність персоналу. <p>Список рекомендованих джерел: Основний: 2, 5 Додатковий: 10, 16, 18, 19, 26, 32 Інтернет-джерела: 4, 6</p> <p style="text-align: center;">Самостійна робота студента</p> <p>Поглиблене вивчення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття на основі опрацювання спеціалізованої літератури [10, 16, 18, 19, 26, 32] та пошуку інформаційних джерел у середовищі Інтернет [4, 6] для поглибленого оволодіння знаннями щодо оцінювання персоналу туристичного підприємства.</p> <p>Пропонуються такі питання для поглибленого вивчення:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Мета та завдання ділової кар'єри персоналу. 	<p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">6</p>
---	---	---

	<p>2. Баскет-метод. Асесмент-центр. 3. Оцінювання компетентностей, онлайн-оцінка, система 360°, інтегральний підхід К. Уїлберга. 4. Критерії та методи ділової оцінки персоналу туристичного підприємства. Підготовка до практичного заняття</p> <p>На основі опрацювання теоретичного матеріалу, спеціалізованої літератури, фахових періодичних видань, джерел Інтернет згідно з передбаченими питаннями підготувати наукові повідомлення та презентацію (на 7–10 хв.) відповідно до запланованої тематики. Підготуватись до тестування.</p> <p style="text-align: center;"><i>Практичне заняття Проведення тестування за основними питаннями лекції.</i></p> <p><i>Розробка анкети для оцінювання персоналу за допомогою методу 360° (робота в малих групах).</i></p>	4
--	---	---

<p>Знати та розуміти предметну область, специфіки професійної діяльності Вміти:</p> <p>аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань</p>	<p style="text-align: center;">Тема 13. Управління організаційною поведінкою</p> <p>План лекції 1. Організаційна поведінка як об'єкт менеджменту.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Командний менеджмент. 3. Команда як інструмент вирішення проблем в умовах невизначеності. 4. Керівництво як об'єднувальна функція менеджменту. 5. Влада в менеджменті. Форми впливу та влади. 6. Сутність лідерства в менеджменті. 7. Організаційна культура туристичного підприємства: сутність, функції, види. 8. Управління стресом на туристичному підприємстві. 9. Управління конфліктами в організації. <p>Список рекомендованих джерел:</p> <p>Основний: 2, 4, 5</p> <p>Додатковий: 10, 16, 18, 19, 26, 32</p> <p>Інтернет-джерела: 4, 5, 6</p> <p style="text-align: center;">Самостійна робота студента</p>	<p style="text-align: center;">6</p>
---	--	--------------------------------------

	<p>Поглиблене вивчення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття на основі опрацювання спеціалізованої літератури [10, 16, 18, 19, 26, 32] та пошуку інформаційних джерел у середовищі Інтернет [4, 5, 6] для поглибленого оволодіння знаннями щодо управління організаційною поведінкою.</p> <p>Пропонуються такі питання для поглибленого вивчення:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Моделі організаційної поведінки. 2. Вимоги до психологічних якостей працівників і керівників підприємств туристичного бізнесу. 3. Корпоративна культура. 4. Внутрішній маркетинг. 5. Тімбілдинг. Гейміфікація в HR. Абсентеїзм. Презентеїзм. 6. Сучасні інтерпретації стилів керівництва. 7. Маніпуляція. Способи маніпуляції підлеглими. 8. Рефреймінг. Основні правила рефреймінгу. 9. Заходи з боку керівника щодо протидії та профілактики стресу на туристичному підприємстві. <p style="text-align: center;">Підготовка до практичного заняття</p> <p>На основі опрацювання теоретичного матеріалу, спеціалізованої літератури, фахових періодичних видань, джерел Інтернет згідно з передбаченими питаннями підготувати наукові повідомлення та презентацію (на 7–10 хв.) відповідно до запланованої тематики. Підготуватись до тестування.</p> <p style="text-align: center;"><i>Практичне заняття Проведення тестування за основними питаннями лекції.</i></p> <p><i>Ділова гра щодо вирішення протиріч у групі (робота в малих групах).</i></p>	6
		6

	<p><i>Ділова гра щодо вибору оптимального стилю керівництва туристичним підприємством (робота в малих групах).</i></p> <p><i>Ситуаційна вправа: «Методи управління конфліктами в організації» (робота в малих групах).</i></p>	
--	--	--

<p>Знати та розуміти предметну область, специфіки професійної діяльності</p> <p>Вміти: встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.</p>	<p>Тема 14. Управління розвитком персоналу туристичного підприємства План лекції</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сутність та завдання професійного розвитку персоналу. 2. Ротація кадрів, збагачення змісту роботи, розширення роботи. 3. Ділова кар'єра. Моделі та види кар'єри. Етапи кар'єри персоналу. 4. Детермінанти та механізми розвитку особистості керівника. 5. Навчання персоналу: зміст, мета, завдання. 6. Управління рухом персоналу. <p>Список рекомендованих джерел: Основний: 2, 5 Додатковий: 10, 16, 18, 19, 26, 32 Інтернет-джерела: 4, 5, 6</p> <p style="text-align: center;">Самостійна робота студента Поглиблене вивчення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття на основі опрацювання спеціалізованої літератури [10, 16, 18, 19, 26, 32] та пошуку інформаційних джерел у середовищі Інтернет [4, 5, 6] для поглибленого оволодіння знаннями щодо управління розвитком персоналу туристичного підприємства.</p> <p>Пропонуються такі питання для поглибленого вивчення:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Процеси системи управління талантами. 2. Перехід від кар'єрних сходів до індивідуальних шляхів зростання. 3. Формування якостей менеджера. 4. Тренінг. Менторство. Коучинг. Модель наставництва GROW. Сторітеллінг. 5. Управління звільненням кадрів (HR offboarding). Райтсайзінг. Аутплейсмент. <p>Підготовка до практичного заняття</p>	<p style="text-align: center;">4</p> <p style="text-align: center;">6</p>
---	--	---

	<p>На основі опрацювання теоретичного матеріалу, спеціалізованої літератури, фахових періодичних видань, джерел Інтернет згідно з передбаченими питаннями підготувати наукові повідомлення та презентацію (на 7–10 хв.) відповідно до запланованої тематики. Підготуватись до тестування. Проаналізувати професійні компетентності</p>	
--	--	--

	<p>фахівців сфери туризму</p> <p style="text-align: center;"><i>Практичне заняття</i></p> <p><i>Проведення тестування за основними питаннями лекції.</i></p> <p><i>Ділова гра: «Навчання персоналу» за допомогою методів: Тренінг. Менторство. Коучинг. Модель наставництва GROW. Сторітеллінг. (робота в малих групах).</i></p>	4
--	--	---

<p>Знати та розуміти предметну область, специфіки професійної діяльності</p> <p>Вміти : планувати та управляти часом</p>	<p align="center">Тема 15. Самоменеджмент на туристичному підприємстві План лекції</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Самоменеджмент. Сутність поняття «самоменеджмент». 2. Формування професійно-ділових якостей менеджера. 3. Тайм-менеджмент як система. Підходи до визначення цілей. 4. Планування часу. Принципи та правила планування робочого часу. 5. Стратегії відмов. Технології досягнення результатів. Самомотивація. 6. Корпоративний тайм-менеджмент. 7. Комунікаційна майстерність менеджера туризму. 8. Майнд-менеджменту та причини його застосування в туризмі. 9. Організація і техніка проведення ділових нарад <p>Список рекомендованих джерел: Основний: 1, 2 Додатковий: 10, 16, 18, 19, 26, 28 Інтернет-джерела: 4, 5, 6</p> <p align="center">Самостійна робота студента</p> <p>Поглиблене вивчення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття на основі опрацювання спеціалізованої літератури [10, 16, 18, 19, 26, 28] та пошуку інформаційних джерел у середовищі Інтернет [4, 5, 6] для поглибленого оволодіння знаннями щодо самоменеджменту на туристичному підприємстві.</p> <p>Пропонуються такі питання для поглибленого вивчення:</p>	<p align="center">6</p> <p align="center">6</p>
--	--	---

1. Хронометраж як персональна система обліку часу. Час як ресурс. Поглиначі часу.
2. Принцип Парето. Аналіз АВС. Принцип Ейзенхауера.
3. Самомотивація. Матриця самомотивації.
4. Корпоративні стандарти з тайм-менеджменту.
5. Техніки мовлення.-Туристичний сленг.
6. Принципи та методи складання інтелект-карт.
7. Техніка приймання відвідувачів.

Підготовка до практичного заняття

На основі опрацювання теоретичного матеріалу, спеціалізованої літератури, фахових періодичних видань, джерел Інтернет згідно з передбаченими питаннями підготувати наукові повідомлення та презентацію (на 7–10 хв.) відповідно до запланованої тематики. Підготуватись до тестування. Спроекувати робоче місце менеджера відповідно до умов завдання.

Практичне заняття Проведення

тестування за основними питаннями лекції.

Вирішення практичного завдання щодо визначення ефективного маршруту пересування керівника туристичного підприємства відповідно до запланованих умов (робота в малих групах).

Ситуаційна вправа: «Принципи та правила планування робочого часу» (робота в малих групах).

Ділова гра: «Техніка приймання відвідувачів» (робота в малих групах)..

4

<p>Знати та розуміти принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта</p>	<p align="center">Тема 16. Оперативне управління туристичним підприємством</p> <p>План лекції 1. Операційна діяльність туристичних підприємств.</p> <p>2. Характеристика туристичного оператора та турагентів як складних операційних систем.</p> <p>3. Місце операційного менеджменту в організаційній структурі підприємства.</p> <p>4. Організація взаємодії туристичних підприємств з парготельною індустрією.</p>	<p align="center">2</p>
--	---	-------------------------

<p>туристичної індустрії та її підсистем</p> <p>Вміти:</p> <p>використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук</p>	<p>Список рекомендованих джерел:</p> <p>Основний: 1, 2, 5 Додатковий: 8, 10, 17 Інтернет-джерела: 1, 2, 4, 6</p> <p style="text-align: center;">Самостійна робота студента</p> <p>Поглиблене вивчення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття на основі опрацювання спеціалізованої літератури [8, 10, 17] та пошуку інформаційних джерел у середовищі Інтернет [1, 2, 4, 6] для поглибленого оволодіння знаннями щодо оперативного управління туристичним підприємством.</p> <p>Пропонуються такі питання для поглибленого вивчення:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Концепція генералізації туристичного продукту. 2. Операційний менеджмент віртуального туроператора. 3. Бізнес-процеси туристичного підприємства. 4. Оперативне управління туристичним підприємством в безконтактній економіці в посткарантинний період. 5. Оперативне управління туристичним підприємством в безконтактній економіці в посткарантинний період. <p style="text-align: center;">Підготовка до практичного заняття</p> <p>На основі опрацювання теоретичного матеріалу, спеціалізованої літератури, фахових періодичних видань, джерел Інтернет згідно з передбаченими питаннями підготувати наукові повідомлення та презентацію (на 7–10 хв.) відповідно до запланованої тематики. Підготуватись до тестування. Проаналізувати організаційні структури діючих туристичних комплексів різних видів і місткості. <i>Практичне заняття</i> <i>Проведення тестування за основними питаннями лекції.</i></p>	<p>6</p>
--	--	----------

Презентувати результати щодо побудови організаційної та кваліфікаційної структури туристичного комплексу. На конкретному прикладі продемонструйте, як різні стадії життєвого циклу товарів впливають на операційну стратегію (робота

	<i>в малих групах).</i>	2
--	-------------------------	---

<p>Знати та розуміти предметну область, специфіки професійної діяльності Вміти: співпрацювати з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації</p>	<p>Тема 17. Управління робочим простором туристичного підприємства План лекції</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Робочий простір. Концепція сучасного офісу. 2. Вимоги до оформлення та облаштування сучасного офісу. 3. Оперативне планування роботи офісу. 4. Організація функціонування та правила експлуатації офісу. <p>Список рекомендованих джерел: Основний: 1, 5 Додатковий: 27, 32, 34 Інтернет-джерела: 1, 4, 6</p> <p style="text-align: center;">Самостійна робота студента</p> <p>Поглиблене вивчення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття на основі опрацювання спеціалізованої літератури [27, 32, 34] та пошуку інформаційних джерел у середовищі Інтернет [1, 4, 6] для поглибленого оволодіння знаннями щодо управління робочим простором туристичного підприємства.</p> <p>Пропонуються такі питання для поглибленого вивчення:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Функціональне зонування офісу туристичного підприємства. 2. Front office. Back Office. 3. Кадрові документи. 4. Кадрові документи. 5. Візуалізація робочого простору. <p style="text-align: center;">Підготовка до практичного заняття</p>	<p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">6</p>
--	--	---

	<p>На основі опрацювання теоретичного матеріалу, спеціалізованої літератури, фахових періодичних видань, джерел Інтернет згідно з передбаченими питаннями підготувати</p>	
--	---	--

	<p>наукові повідомлення та презентацію (на 7–10 хв.) відповідно до запланованої тематики. Підготуватись до тестування.</p> <p style="text-align: center;"><i>Практичне заняття</i></p> <p><i>Проведення тестування за основними питаннями лекції.</i></p> <p><i>Ділова гра щодо організація робочого місця (робота в малих групах).</i></p> <p><i>Ділова гра щодо правила планування та організації простору в офісі туристичного підприємства.</i></p>	2
--	---	---

<p>Знати та розуміти предметну область, специфіки професійної діяльності</p> <p>Вміти: працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання</p>	<p align="center">Тема 18. Репутаційний менеджмент туристичного підприємства План лекції</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Репутація та ділова репутація. 2. Професійна етика в управлінні персоналом туристичного підприємства. 3. Сутність та значення відповідальності в менеджменті. 4. Сучасна практика прояву соціальної відповідальності туристичними підприємствами. 5. Цілі, зміст і завдання репутаційного менеджменту. 6. Структура репутаційного капіталу туристичного підприємству 7. Відмінності між брендом і репутацією. <p>Список рекомендованих джерел: Основний: 1, 5 Додатковий: 18, 19 Інтернет-джерела: 1, 4, 6</p> <p align="center">Самостійна робота студента</p> <p>Поглиблене вивчення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття на основі опрацювання спеціалізованої літератури [18, 19] та пошуку інформаційних джерел у середовищі Інтернет [1, 4, 6] для поглибленого оволодіння знаннями щодо репутаційного менеджменту туристичного підприємства.</p> <p>Пропонуються такі питання для поглибленого вивчення:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Складні етичні ситуації в роботі менеджера з туризму. 	<p align="center">2</p> <p align="center">6</p>
--	---	---

<p>міжкультурних проблем у професійній практиці</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. Кодекс ділової етики в організації. 3. Вплив соціальної відповідальності бізнесу на сталий розвиток туризму та на економічну ефективність. 4. Основні напрямки управління репутацією в Інтернеті. 5. Управління репутацією компанії в Інтернеті. <p style="text-align: center;">Підготовка до практичного заняття</p> <p>На основі опрацювання теоретичного матеріалу, спеціалізованої літератури, фахових періодичних видань, джерел Інтернет згідно з передбаченими питаннями підготувати наукові повідомлення та презентацію (на 7–10 хв.) відповідно до запланованої тематики. Підготуватись до тестування.</p> <p style="text-align: center;"><i>Практичне заняття Проведення тестування за основними питаннями лекції.</i></p> <p><i>Ситуаційна вправа щодо методів оцінки ділової репутації туристичного підприємства (робота в малих групах).</i></p> <p><i>Ділова гра «Етична поведінка керівництва і персоналу туристичного підприємства».</i></p>	<p style="text-align: center;">2</p>
---	--	--------------------------------------

<p>Знати та розуміти предметну область, специфіки професійної діяльності</p> <p>Вміти: управляти організацією без апарату управління через реалізацію функцій</p>	<p>Тема 19. Управління туристичним підприємством в економіці вражень План лекції</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Характеристика економіки вражень. 2. Принципи роботи туристичного підприємства в економіці вражень. 3. Управління споживчим досвідом. 4. Управління увагою клієнтів туристичного підприємства. 5. Індикатори успішності управління туристичним підприємством. <p>Список рекомендованих джерел: Основний: 5 Додатковий: 33, 34 Інтернет-джерела: 1, 2, 3</p> <p>Самостійна робота студента</p> <p>Поглиблене вивчення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття на основі</p>	<p>2</p> <p>6</p>
---	---	-------------------

<p>менеджменту, використовуючи сучасний управлінський інструментарій</p>	<p>опрацювання спеціалізованої літератури [33, 34] та пошуку інформаційних джерел у середовищі Інтернет [1, 2, 3] для поглибленого оволодіння знаннями щодо управління туристичним підприємством в економіці вражень.</p> <p>Пропонуються такі питання для поглибленого вивчення:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вимоги суспільства мрій до організації роботи туристичного підприємства. 2. Політика формування довічної цінності клієнта. 3. Концепція «створення привабливої якості» Норіаки Кано. 4. Індикатори успішності управління туристичним підприємством згідно з принципами економіки вражень: NPS, CES, SCI. <p style="text-align: center;">Підготовка до практичного заняття</p> <p>На основі опрацювання теоретичного матеріалу, спеціалізованої літератури, фахових періодичних видань, джерел Інтернет згідно з передбаченими питаннями підготувати наукові повідомлення та презентацію (на 7–10 хв.) відповідно до запланованої тематики. Підготуватись до тестування.</p> <p style="text-align: center;"><i>Практичне заняття Проведення тестування за основними питаннями лекції.</i></p> <p><i>Презентувати результати щодо формування комплексної ціннісної пропозиції в парадигмі сервісно-домінуючої логіки і економіки вражень (робота в малих групах).</i></p>	2
<p>Знати та розуміти предметну область, специфіки професійної діяльності</p>	<p style="text-align: center;">Тема 20. Ефективність менеджменту</p> <p style="text-align: center;">План лекції 1.</p> <p>Поняття ефективності управління організацією.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Принципи ефективного менеджменту. 3. Економічна, організаційна та соціальна ефективність менеджменту. 	4

	4. Загальні та локальні показники оцінки якості управління туристичним підприємством.	
--	---	--

<p>Вміти: аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління</p>	<p>5. Вплив якості управління на конкурентоспроможність туристичного підприємства. Список рекомендованих джерел: Основний: 1, 2, 3, 4 Додатковий: 7, 10, 19 Інтернет-джерела: 1, 2, 3</p> <p style="text-align: center;">Самостійна робота студента</p> <p>Поглиблене вивчення матеріалу лекції, підготовка до практичного заняття на основі опрацювання спеціалізованої літератури [7, 10, 19] та пошуку інформаційних джерел у середовищі Інтернет [1, 2, 3] для поглибленого оволодіння знаннями щодо ефективності менеджменту.</p> <p>Пропонуються такі питання для поглибленого вивчення:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ресурси, час та результати управління як резерви підвищення ефективності менеджменту. 2. Характеристика основних підходів до оцінки ефективності менеджменту. 3. Зовнішня та внутрішня ефективності менеджменту. 4. Кваліметрична оцінка. 5. Показники інтенсивності, ефективності та продуктивності управління. 6. Визначення рівня ступеню досягнення управлінських цілей. Підготовка до практичного заняття <p>На основі опрацювання теоретичного матеріалу, спеціалізованої літератури, фахових періодичних видань, джерел Інтернет згідно з передбаченими питаннями підготувати наукові повідомлення та презентацію (на 7–10 хв.) відповідно до запланованої тематики. Підготуватись до тестування.</p>	<p style="text-align: center;">6</p> <p style="text-align: center;">4</p>
---	--	---

	<p style="text-align: center;"><i>Практичне заняття Проведення</i></p> <p><i>тестування за основними питаннями лекції.</i></p> <p><i>Вирішення практичного завдання щодо комплексної оцінки ефективності менеджменту туристичного підприємства(робота в малих групах).</i></p>	
--	--	--

Разом	360
--------------	------------

**Курсивом зазначені інтерактивні методи навчання*

4. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ*

Законодавчі та нормативні акти

1. Конституція України (із змінами та доповненнями) // Відомості Верховної Ради. - 1996. - № 30. ст.141.
2. Господарський кодекс України (зі змінами та доповненнями) // Відомості Верховної Ради України. - 2003. - № 18, № 19-20, № 21-22, ст.144.
3. Про туризм : Закон України від 15.09.1995 № 324/95-ВР (зі змінами та доповненнями). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>
4. ДСТУ ISO 9004:2012 Управління задля досягнення сталого успіху організації. Підхід на основі управління якістю (ISO 9004:2009, IDT). URL: http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=53225

Основний

1. Білоусов О.М., Лугінін О.Є., Морозова О.С., Соколова Л.В. Менеджмент туристичної галузі : підручник. Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2017. 580 с.
2. Мальська М. П., Білоус С. П. Менеджмент організацій: теорія та практика : навч. посіб. Київ : SBA-Print, 2019. 190 с. 3. *Основи менеджменту : підруч. для студ. вищ. навч.закл. / А.А. Мазаракі та ін.; за ред. А.А. Мазаракі. Київ : Фоліо, 2014. 847 с.*
4. Рульєв В.А., Гуткевич С.О. Менеджмент : навч. посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2019. 312 с.
5. Тягунова Н. М., Спориш О. А., Іржавська Л. В. Основи організації туристичного бізнесу: кредитно-модульний курс : навч. посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2018. 130 с.

Додатковий

6. Адізес І. Ідеальний керівник. Чому ним неможливо стати. К. : Наш формат, 2017. 288 с.
7. *Александров І.О. та ін. Менеджмент : навч. посіб. / кол. авт.: І.О. Александров, О.В. Половян, С.В. Філіпова та ін.; за заг.ред. І.О. Александрова, К.І. Ткача. Одеса : Астропринт, 2015. 388 с.*
8. *Бабарицька В., Малиновська О. Менеджмент туризму. Туроперейтинг : понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту: навч. посіб. Київ : Альтерпрес, 2018. 286 с.*
9. *Бай С. І., Гайдай Ю. В., Микитенко Н. В. Операційний менеджмент [Електронний ресурс] : електронний підручник. 2012.*

10. Балашова Р.І. Організація діяльності туристичного підприємства: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 184 с
11. Босовська М. В. *Інтеграційні процеси в туризмі : монографія; Київ. нац. торг.-екон. ун-т. Київ : КНТЕУ, 2015. 831 с.*
12. *Гриньова В.М., Грузіна І.А. Формування мотиваційної стратегії управління персоналом підприємства : монографія. Харків : ХНЕУ, 2012. 298 с.*
13. Забродська Г. І. Адміністративний менеджмент [Електронний ресурс] : навч. посібник. – Електрон. дані. – Х. : ХДУХТ, 2017 139 с.
14. *Заславська, К. А. Менеджмент підприємств малого бізнесу : навч. посіб. Харків : ХНЕУ, 2011. 199 с.*
15. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма. Минск : БГЭУ, 2007. 408 с.
16. Кабушкин Н.И. Управление предприятиями туризма и гостиницами Учеб.-практ. пособие. Минск : БГЭУ, 2011. 275 с.
17. Капінос Г.І., Бабій І.В. Операційний менеджмент : навч. посібник. К. : Центр учбової літератури, 2017. 352 с.
18. Кіптенко В.К. Менеджмент туризму : Підручник. Київ: Знання, 2010. 502 с.
19. Кудла Н.Є. Менеджмент туристичного підприємства: Підручник. К., Знання 2012. 343 с.
20. Мальська М.П., Бордун О.Ю. Організація та планування діяльності туристичних підприємств: теорія та практика: Навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2017. 248 с.
21. Мальська М.П., Худо В.В. Туристичний бізнес: теорія та практика : підручник. Центр учбової літератури. 2017. 368 с.
22. *Мельниченко С. В., Шеєнкова К. А. Управління бізнес-процесами в туризмі : монографія С. В. Мельниченко, .Київ : КНТЕУ, 2015. 263 с.*
23. *Назарова Г. В., Лаптев В. І., Корсаков Д. О. Оцінка конкурентоспроможності системи управління персоналом підприємства : монографія. Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2014. 187 с.*
24. Палеха Ю. І. Менеджмент персоналу : навч. посіб. для студ.вищ.навч.закл. Київ : Ліра-К, 2010. 338с.

25. Прийняття управлінських рішень : навчальний посібник / за ред. Ю.

Є. Петруні. Дніпропетровськ : Університет митної справи та фінансів, 2017. 216 с.

26. Рудьєв В. А., Гуткевич С.О. Мостенська Т.Л. Управління персоналом : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Київ : Кондор, 2013. 309 с.

27. Скібіцька Л.І., Щелкунов В.І., Сівашенко Т.В., Чичкан-Хліповка Ю.М. Офісний менеджмент К. Центр учбової літератури, 2017. 616 с.

28. Чкан А.С., Маркова С.В., Коваленко Н.М. Самоменеджмент: навчальний посібник для студентів освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» напрямку підготовки «Менеджмент». Запоріжжя: ЗНУ, 2014. 184 с.

29. Школа І.М. Менеджмент туризму: підручник. Чернівці : Книги XXI, 2011 . 464 с.

30. Dileep M.R. Tourism, Transport and Travel Management. Abingdon : Routledge, 2019. 492 p.

31. Holloway Christopher J. The Business of Tourism. London : *Pearson Education Limited*, 2006. 737 p.

32. Horner Susan. Talent Management in Hospitality and Tourism London : Goodfellow Publishers, 2017. 318 p.

33. Jensen Rolf. The Dream Society. New York City : McGraw-Hill Education, 2001. 256 p.

34. Pine Joseph, Gilmore James. The Experience Economy, Updated Edition. Brighton : Harvard Business Review Press, 2011. 400 p.

35. Stephen J. Page. Tourism Management. Abingdon : Routledge, 2019. 528 p

36. *The business of tourism management / edited by John Beech and Simon Chadwic. London : Pearson Education Limited, 2006. 506 p.*

37. *The Management of Tourism / edited by Lesley Pender and Richard Sharpley. London : SAGE Publications Ltd, 2005. 372 p.*

38. World Tourism Organization (2017), New Platform Tourism Services (or

the soMadrid, DOI:-called Sharing Economy)

<https://doi.org/10.18111/978928441908>– Understand, Rethink and Adapt, UNWTO, 1

Інтернет-джерела 1. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського. URL:

<http://www.nbuv.gov.ua>.

2. Офіційний сайт Міністерства економічного розвитку і торгівлі України. URL: <http://me.kmu.gov.ua/>

3. Офіційний сайт Державної служби статистики України. URL: www.ukrstat.gov.ua. 4. Український онлайн-журнал для професіоналів турбізнесу. URL: <http://turprofi.com.ua/>
5. Українська асоціація турагентів України URL : <https://uata.com.ua/>
6. Сайт для професіоналов туризма URL : <https://profi.travel/>
7. Професіональний туристический портал URL: <https://mastertura.com.ua/>

**Курсивом виділені літературні джерела, які є в бібліотеці КНТЕУ.*